

事業所名：さくら学園保育所

「利用者に対する調査」結果報告書 (25年度)

評価機関(機構 07-172)

合同会社 福祉経営情報サービス

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(25年度)
 (東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2013年 10月 16日

さくら学園保育所 園長 堀川 明 殿

郵便番号 104-0061

所在地 東京都中央区銀座2-12-3ライトビル5F

合同会社福祉経営情報サービス

評価機関名

認証評価機関番号

機構 07 - 172

電話番号 03-3547-5106

代表者氏名 渡辺広貴



以下のとおり調査を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	森京子	福祉	H0305051
	②	渡辺広貴	経営	H0403033
	③	小川哲也	福祉	H1202019
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	認可保育所			
調査対象事業所名称	さくら学園保育所			
事業所連絡先	郵便番号	125-0061		
	所在地	東京都葛飾区亀有1丁目27番2号		
	電話番号	03-3690-0660		
事業所代表者氏名	堀川明			
契約日	2013年 9月 1日			
利用者調査票配布日(実施日)	2013年 9月 17日			
利用者調査結果報告日	2013年 10月 16日			
調査結果合議日	2013 10 4日			
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入)	・アンケートの回収は専用の封筒へ封入の上、評価機関への郵送による回収とした。 ・東京都福祉サービス評価推進機構の定める標準書式の利用者調査結果報告書に加えて、当社書式による報告書を作成して提出した。			

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

2013年 10月 16日

事業者代表者氏名 さくら学園保育所 園長 堀川 明 印

調査対象	保育園を現在利用している全世帯の保護者を対象に調査を行った。1世帯で複数名の園児が通園している場合は1回答とした。		
調査方法	・調査票と調査項目：東京都福祉サービス第三者評価の標準様式に準拠。 ・回収方法：回収期限を設定し評価機関への郵送による回収。 ・事業所への報告：自由回答については匿名性への配慮を行った上で事業所に報告した。		
利用者総数	82		
共通評価項目による調査対象者数	82		
共通評価項目による調査の有効回答者数	56		
利用者総数に対する回答者割合(%)	68.3		

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では「大変満足」の回答が27%、「満足」が54%、「どちらともいえない」が13%、「不満」4%、「大変不満」2%であり、満足と感じている割合が全体の81%という結果であった。

総合的な感想では、「子供の事をよく見てくれている」「安心して任せられる」という回答や、お子さんが毎日楽しく通っているという回答もあり、謝辞も寄せられている。

意見・要望も様々な内容が寄せられており、預かり対応のほか、延長保育時の子どもの過ごし方、一部職員の対応に関する内容等が寄せられた。

個別の項目では、問1、問2、問6、問7で自由回答数が比較的多く、保護者の関心が高い項目であった。選択回答では問1、問2、問9、問11、問15の5項目で「はい」の回答率が8割を超えている。一方、不満や要望の言いやすさ、不満や要望への対応を問う問12、13では「はい」の回答率が約5割以下に留まっており、その他の項目の「はい」の回答率は6割から7割台であった。

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 提供される食事は、子どもの状況に配慮されているか	46	10	0	0
回答者のうち82%が「はい」を選択している。自由回答も数多く得られており、要望としては夕方の補食に関する意見等が寄せられている。栄養面や献立については「よく考えられている」という回答が複数あった。離乳食については「話し合っていて決めてくれます。」等、細かな配慮があるという意見があり、試食の経験から「天然だしの味など、子供の味覚を大事にしていると思う。」という回答も得られている。回答からは食事に関する満足度は概ね高いようであった。				
2. 保育所の生活で身近な自然や社会と十分関わっているか	36	18	2	0
「はい」の選択は回答の64%であり、今回、自由回答が最も多く得られた設問であった。「戸外遊びの機会は十分ですか」という質問であり、「夏はプール、他は公園の散歩と十分考えていただいています。」「公園での遊び、周辺散歩する姿を見かけ、職員の数にも十分に思う。」等の回答がある。要望としては外出の機会や自然と触れ合う機会、運動について「一層増やして欲しい」等の意見があった。				
3. 保育時間の変更は、保護者の状況に柔軟に対応されているか	35	9	6	6
「はい」の選択は回答の62%であった。急な利用時間の変更などの保護者状況に関して、柔軟な対応がされている事を伝える回答が複数あった。一方、変更連絡時の対応に関しては不満とする意見も寄せられている。				

4. 子どもの体調変化への対応(処置・連絡)は、十分か	47	7	1	1
回答者の84%が「はい」を選択している。ケガの報告については細かな配慮があったという内容の回答がある一方で、状況報告の内容に関する意見も見られた。体調変化時の連絡に関しては「よく気がついてすぐに連絡してくれると思う。」「何かあったら連絡を頂ける」等、十分な対応がされてる事を伝える回答も多かった。				
5. 安全対策が十分取られていると思うか	38	17	1	0
「はい」の選択は回答の68%であった。防災訓練の実施などから「安心しています」という回答のほか、活動中の見守り、園庭や保育室での活動中に子供同士がぶつかる事等に対して「不安を感じる」といった回答があった。屋内の安全策などに関しては肯定的な回答のほか、危険箇所に関する意見も得られている。				
6. 行事日程の設定は、保護者の状況に対する配慮は十分か	36	13	7	0
「はい」の選択は回答の64%であった。自由回答も数多く得られており、行事の開催曜日に関する要望が多かった。個別面談については開催の時間帯に関する意見・要望が寄せられている。				
7. 子どもの保育について家庭と保育所に信頼関係があるか	34	15	7	0
「はい」の選択は回答の61%であった。質問文は「お子さんの気持ちや様子・子育てなどについて職員と話したり相談することができますか」というものであり、自由回答では、「毎日のように相談しています」「親身になって対応していただいている」という回答があるものの、朝夕の時間帯には忙しさ等から、相談しやすい環境や雰囲気を持ちにくいという内容の意見が複数あった。				
8. 保護者の考えを聞く姿勢があるか	34	19	1	2
「はい」の選択は回答の61%であった。「話しやすい環境です」、職員によるが「基本的には聞いてくれると思う」等の回答があった。話す機会がなかなか持てない事や、保護者の問いかけへの対応等の理由から「どちらともいえない」「いいえ」の回答もあった。				
9. サービス提供にあたって、利用者のプライバシーは守られているか	46	7	0	3
回答者の82%が「はい」を選択している。この設問に関する自由回答は得られていない。				
10. 一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか	41	12	3	0
「はい」の選択は回答の73%であった。「日々の成長や生活を先生と一緒に見守っていてくれると感じています。」という回答があり、総合感想には同様の意見のほか、お子さんが楽しく通われている事を伝える意見も複数あった。また、回答には個々の子供の尊重という観点での意見もあった。				

11. 職員の対応は丁寧か	45	8	3	0
回答者の81%が「はい」を選択している。自由回答には「全体的に真面目な印象があり、やさしく親切です。」という回答があり、また、総合感想には他クラスの子供への声かけもされているという回答がある。一方で、保護者への挨拶や返事等の接遇、子供への接し方、話し方に関する一部の対応について意見も寄せられている。				
12. 要望や不満を事業所に言いやすいか	26	20	8	2
「はい」の選択は回答の46%であった。自由回答では「話しかけると聞いてもらえるので、言いやすいと思います。」という意見もある。また、要望等は特にないが波風を立てたくないという気持ちから「言いづらい」という回答もあり、その他回答からも「気軽」には伝えづらいと感じている保護者も少なくないようであった。				
13. 利用者の要望や不満はきちんと対応されているか	24	25	4	3
「はい」の選択は回答の43%であった。「聞いてくれる」「一次的な対応はして頂いていると思う」等の回答がある。要望・意見としては伝えたい意見の園内部での伝達や、改善の対応に関する内容などが寄せられており、園の事情も汲んだうえでの提言も得られている。				
14. 第三者委員など外部の苦情窓口にも相談できることを知っているか	33	2	19	2
「はい」の選択は回答の59%であった。「いいえ」もまだ多く、回答傾向はここ数年横ばいであった。自由意見では園の対応に関する苦言が1件寄せられている。				
15. 【過去1年以内に利用を開始し、利用前の説明を受けた方に】 サービス内容や利用方法の説明はわかりやすかったか	13	3	0	0
該当者の81%が「はい」を選択している。自由意見では「とても親切だと思いました。」という回答などが得られているほか、「延長保育についての説明が不十分すぎます。」という意見が寄せられている。				